



CARTILHA INFORMATIVA | QUALIDADE DO SCM

O Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), anexo a Resolução nº 574, de 28 de outubro de 2011, estabelece as metas de qualidade, a serem cumpridas pelas Prestadoras do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), os critérios de avaliação, de obtenção de dados e acompanhamento da qualidade da prestação do serviço, assim como estabelece as informações que devem ser enviadas à Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).

As metas estabelecidas pelo regulamento supramencionado, são mensuradas mensalmente, por meio dos indicadores que seguem

INDICADORES DE REAÇÃO DO ASSINANTE

Taxa de Reclamações – SCM1: Relação entre o número total de reclamações recebidas na Prestadora, em todos os seus canais de atendimento, e o número total de acessos em serviço, no mês.

Meta: 4% até Out/2014 e 2% a partir de Nov/2014.

Taxa de Reclamações na Anatel – SCM2: Relação entre o número total de reclamações recebidas na Anatel, em desfavor da prestadora, e o número total de reclamações recebidas em todos os canais de atendimento da prestadora, no mês.

Meta: 3% até Out/2014 e de 2% a partir de Nov/2014.

Taxa de Reclamações Reabertas na Prestadora – SCM3: Relação da quantidade de reclamações com reabertura pela quantidade de reclamações recebidas em todos os canais de atendimento da prestadora, no mês.

Meta: 12% até Out/2014 e de 10% a partir de Nov/2014.

INDICADORES DE REDE

Garantia de Velocidade Instantânea Contratada – SCM4: Durante o Período de Maior Tráfego (PMT), das 10h às 22h, a prestadora deve garantir uma velocidade instantânea de conexão, tanto no download quanto no upload, em 95% dos casos, de, no mínimo: 30% da velocidade contratada pelo Assinante, até Out/2014; 40% da velocidade contratada pelo Assinante, a partir de Nov/2014.

Garantia de Velocidade Média Contratada – SCM5: Durante o Período de Maior Tráfego (PMT), das 10h às 22h, a prestadora deve garantir uma velocidade média de conexão, tanto no download quanto no upload, de, no mínimo:

70% da velocidade máxima contratada pelo Assinante até Out/2014.

80% da velocidade máxima contratada pelo Assinante a partir de Nov/2014.

Latência Bidirecional – SCM6: Durante o Período de Maior Tráfego (PMT), das 10h às 22h, a prestadora deve garantir latência bidirecional de até oitenta milissegundos (terrestre) e novecentos milissegundos (satélite) em, no mínimo:



90% dos casos até Out/2014;

95% a partir de Nov/2014.

Observação: Latência Bidirecional é o período de transmissão de um pacote, de ida e de volta, entre a origem e o destino.

Varição de Latência – SCM7: Durante o Período de Maior Tráfego (PMT), das 10h às 22h, a prestadora deve garantir que a variação de latência, tanto no download como no upload, seja de até cinquenta milissegundos em, no mínimo:

90% dos casos até Out/2014;

95% a partir de Nov/2014.

Observação: Variação de Latência é a variação do atraso na transmissão sequencial de pacotes.

Taxa de Perda de Pacote – SCM8: Durante o Período de Maior Tráfego (PMT), das 10h às 22h, a prestadora deve garantir que a percentagem de pacotes descartados seja de até 2% em, no mínimo:

90% dos casos até Out/2014

95% a partir de Nov/2014.

Observação: Pacote é a estrutura unitária de transmissão de dados, geralmente dividida em cabeçalho e carga útil.

Taxa de Disponibilidade – SCM9: A prestadora deve garantir disponibilidade mensal de 99% em, no mínimo:

90% dos casos até Out/2014;

95% a partir de Nov/2014.

INDICADORES DE ATENDIMENTO

Taxa de Atendimento pelo Atendente em Sistemas de Autoatendimento – SCM10: O tempo para o atendimento por atendente em sistemas de autoatendimento, quando esta opção for selecionada pelo assinante, deve ser de até 20 segundos em 85% dos casos.

Em nenhum caso o tempo para atendimento deverá ultrapassar 60 segundos.

Taxa de Instalação do Serviço – SCM11: As solicitações de instalação de serviço em áreas atendidas pela rede da prestadora, observadas as condições técnicas e a capacidades disponíveis nas redes da Prestadora, devem ser atendidas no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento da solicitação, admitido maior prazo a pedido do assinante, em até 95% dos casos.

Em nenhum caso o prazo de instalação pode ser superior a 5 (cinco) dias úteis do prazo solicitado e/ou acordado com o cliente.

Taxa de Solicitações de Reparo – SCM12: O número de solicitações de reparo, motivadas por falhas ou defeitos na prestação do serviço, em relação ao número de acessos em serviço não deve exceder a:

7% até Out/2014;

5% a partir de Nov/2014.



Taxa de Tempo de Reparo – SCM13: As solicitações de reparos por falhas ou defeitos na prestação do serviço devem ser atendidas em até 24 horas, contadas do recebimento da solicitação, admitido maior prazo a pedido do assinante, em, no mínimo, 95% dos casos.

Em nenhum caso os reparos podem ocorrer em mais de 24 horas do prazo do prazo estabelecido.

Taxa de Resposta ao Assinante – SCM14: Todas as solicitações de serviços ou pedidos de informação, excluídas as que tratam os Indicadores da Taxa de Instalação do Serviço (SCM11) e Taxa de Solicitação de Reparo (SCM12), recebidos em qualquer Setor de Atendimento e Centros de Atendimento da prestadora, devem ser respondidos em até cinco dias úteis, contados da data do recebimento da solicitação ou do pedido de informação, em, no mínimo, 95% dos casos.

Em nenhum caso, a resposta deve se dar em mais de cinco dias úteis do prazo estabelecido.

INDICADORES

NOV	SP	RJ	BA	GO	AM
SCM1	7,11%	6,34%	6,34%	9,74%	7,11%
SCM2	10,74%	9,78%	13,68%	12,27%	6,58%
SCM3	21,88%	20,38%	16,09%	22,69%	17,92%
SCM4	Medidos pela EAQ				
SCM5	Medidos pela EAQ				
SCM6	Medidos pela EAQ				
SCM7	Medidos pela EAQ				
SCM8	Medidos pela EAQ				
SCM9	Medidos pela EAQ				
SCM10	92,63%	92,63%	92,64%	92,62%	92,57%
SCM11	98,16%	98,25%	98,81%	98,14%	99,42%
SCM12	7,15%	5,96%	6,58%	8,14%	6,09%
SCM13	52,26%	69,45%	76,19%	55,24%	70,33%
SCM14	96,86%	97,05%	98,54%	98,90%	98,01%



OBTENÇÃO E UTILIZAÇÃO DO SOFTWARE DE MEDIÇÃO DE QUALIDADE DE CONEXÃO

A Entidade Aferidora da Qualidade de Banda Larga (EAQ), disponibiliza um software de medição que permite ao usuário, a qualquer tempo, medir a qualidade de sua conexão banda larga (Internet), visualizando os seguintes resultados imediatamente:

- Data e hora da medição
- Localização da medição
- Velocidade instantânea
- Latência bidirecional
- Variação de latência (jitter)
- Taxa de perda de pacotes

Este software de medição poderá ser acessado por meio do link ***“Teste a velocidade da sua conexão”***, disponível na página www.brasilbandalarga.com.br.

Na sequência, no campo ***“Ferramenta de Medição”***, clique no link ***“conexão banda larga fixa”***. Na nova página, clique em ***“Faça o seu teste agora”*** e verifique os resultados obtidos.

É recomendável que o Assinante encerre todos os programas e aplicativos, para minimizar a interferência na medição. Mesmo os programas que, via de regra, não utilizem conexão com a internet, podem realizar atualizações em segundo plano, de forma concomitante à realização do teste de aferição da qualidade, o que pode interferir no resultado do teste.

Mensageiros instantâneos, como o MSN e Skype, também devem ser fechados. A qualidade das medições é função não só da conexão como também dos fatores relacionados acima e das condições de uso dos equipamentos do Assinante.